

事務事業 No./名称	■サービス部門 市民-09 消費者被害対策事業				ザイムスコード及び個別事業名						
	□支援部門				401	消費者啓発事業					
主管課	市民活動課		関連課		1253	消費生活相談事業					
分野名	消費生活										
目標 (目標値)	自立した主体となることを求められている消費者へ啓発を行います。 消費生活相談態勢の充実を図ります。										
人口等の データ	データ区分	21年度	20年度	備考							
	人口	176,669人	176,484人	・各年4月1日 (住民基本台帳)							
	世帯数	78,131世帯	77,430世帯								
運営資源 状況	決算値	13,107千円	11,790千円								
	(国・県)	1,732千円						指標と評価			
	(負担金等)							指標	消費生活相談あっせん解決率		
	(一般財源)	11,375千円	11,790千円					評価	×		
	人員配置数	3.0人	2.0人					◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退			
	人件費	26,693千円	17,854千円					目標値	実績値		
	協働の パートナー	神奈川消費生活課、 かながわ中央消費生活 センター						神奈川消費生活課、 かながわ中央消費生活セ ンター			
事務事業 運営経費	総事業費	39,800千円	29,644千円	20年度	20%	14.7%					
	市民1人当 りの経費	225円	168円	21年度	20%	11.8%					
	対象者1人 当りの経費			22年度	20%						
	ベンチマー ク(県内外自 治体や民間 団体との比 較値)	団体名			23年度	20%					
				最終年度 (23年度)	20%						
創意・工 夫・課題等 改善状況	課題・問題 点	(21年度事務事業を実施するうえでの課題・問題点は、どのようなことでしたか) 消費者関連法規の相次ぐ強化と、その施行を先取りした事業者団体の自主規制などにより、悪質商 法による消費者被害はやや減少している。なお発生している高額・悲惨な被害について十分な救済 が図れないケースがある。 多重債務者相談においては、専門家や関係課と連携を図って債務整理を行うものの、貧困が債務 の原因の過半を占め、生活再建までのフォローは消費生活行政において困難である。									
	創意・工 夫・課題等 の改善点 21年度の 成果	(課題・問題点についてどのような創意工夫、改善をしましたか。また、どのような成果がありましたか) 消費生活相談員が地域の出前講座に出かけ、啓発に努めた。平成18年の改正貸金業法に対応 し、多重債務者の相談を行い、必要に応じて弁護士等専門家の相談に誘導した。債務者相談につ いては法律上の代理人となれないため、指標実績値を押し下げている。消費者庁設置や地方消費生活 行政の充実に向けた情報の収集に努めた。不用品登録事業で協働事業により、「リユースネットかま くら」を運営し、携帯電話での登録・応募も可能とするなど、利便性を高めた。									
	未解決の課 題・問題点	(21年度事務事業の取組において対応(解決)できなかったものはどのようなことですか) 高額・悲惨な消費者被害は続発しており、十分な救済が図れないケースがある。 22年6月に完全施行される改正貸金業法の負の影響による借り手の破綻の増加が懸念される。									
	今後の方針 (対応・改 善)	(上記対応できなかった課題・問題点について今後どのように対応(改善)していきますか) 地方消費者行政活性化基金交付金を活用し、消費生活相談窓口の周知などの啓発、職員・相談員 の資質の向上などに取り組む。消費者庁の設置等国の動向につき情報収集に努める。 消費生活委員会紛争調停小委員会での調停の活用も含め、消費者被害の救済に取り組んでいく。 多重債務者の生活再建支援についての、県における枠組み作りを引き続き要請していく。 不用品登録協働事業の円滑な運営を図る。									
一次評価(課長評価)				二次評価(部長評価)							
A:充実又は拡大 B:現状のまま継続 C:統合又は縮小 D:廃止又は休止 E:事業完了											
評価結果	改善の必要性	地域に多く足を運ぶなど、消費者被害の予防により一層取り組んでいく。高齢者、障害者など判断力の不足する消費者の高額被害が多い。消費生活相談による救済に努める。			評価結果	改善の必要性	引き続き被害発生予防の啓発に努め、発生した被害の救済を図る。				
B	無				B	無					
課長名		梅澤 正治			部名・部長名		市民経済部・小磯 一彦				